

CAI
IST
- 2016

Industry Canada

Industrie Canada

**You and the
Competition Act**

Deceptive Telemarketing



3 1761 11765399 8



Competition Bureau

Canada

The telephone can be a gold mine for a con artist. Today, phones are used to sell all kinds of goods and services — everything from magazines, to carpet cleaning, to real estate.

Telemarketing is the term used to describe the sale of goods or services over the telephone.

Although most telephone sales calls are from legitimate businesses or charities, unscrupulous persons also use the telephone to trick unsuspecting consumers out of their money. Con artists use all sorts of clever scams to trap their targets. Remember that victims of phone scams seldom get their money back.

The best way to deal with telephone scams is to prevent them. So be on guard and be aware. Learn to recognize when a caller is trying to cheat you out of your money.

***IF IT SOUNDS TOO GOOD TO BE TRUE,
IT PROBABLY IS.***

Telephone con artists are very good at sounding as if they represent legitimate businesses or charities. Phone “scammers” are skilled liars and experts at making themselves sound believable. They can be so good that there is no way to tell absolutely whether a sales call is on the level, simply by talking to the caller once on the phone.



Always check out sales calls from unknown persons or organizations before you buy. Legitimate callers have nothing to hide.

This pamphlet is only a guide. It provides basic information about deceptive telemarketing under the Competition Act. For further assistance, you should refer to the full text of the Act or contact the Competition Bureau at one of the numbers listed at the end of the pamphlet.

The following tips may help you identify a telephone scam:

The caller:

- ◆ promises you a gift or a valuable prize if you make a purchase or pay a small fee or tax.
- ◆ requests that you give your credit card number or write out a cheque to be picked up by courier before you can fully consider the offer.
- ◆ uses high pressure sales techniques and refuses to take "no" for an answer.
- ◆ insists that you make a purchase right away.
- ◆ won't provide you with references you can check, or any references at all.
- ◆ suggests that you buy or invest "without risk".



**PROTECT YOURSELF:
YOU CAN ALWAYS HANG UP**

Phone scammers can be sophisticated and believable. They might even know a lot about you. So when you do business over the telephone, protect yourself:

- ◆ Do check out the company or organization, and request written information; swindlers often don't like putting things in writing.
- ◆ Don't be pushed into a hasty decision.

- ◆ Don't make any purchase or investment you don't fully understand.
- ◆ Don't give out your credit card number or send money by messenger until you are sure that the company is legitimate.
- ◆ Don't provide personal financial information such as your bank account number over the phone.
- ◆ When in doubt, seek the advice of someone you trust.



Remember, if you have any doubts, or can't get enough information, or feel pressured, just hang up.

HOW DO I REPORT THIS CRIME?

Deceptive telemarketing practices violate the Competition Act. The Competition Act is a federal law enforced by the Competition Bureau. If you or someone you know has been the victim of a telephone scam, you may contact the **Complaints and Public Enquiries Centre** of the Competition Bureau.

The Competition Bureau has established the Public Education Initiative to promote a general understanding of the Competition Act. The Bureau provides speakers to address interested groups on aspects of competition law. The Bureau also publishes pamphlets which explain various offences under the Act. To find out more about arranging for a speaker, or what publications are available, contact the Complaints and Public Enquiries Centre at the numbers listed below.

Telephone:

Toll free	1-800 348-5358
National Capital Region	(819) 997-4282
TTD (for hearing impaired)	1-800 642-3844

Facsimile	(819) 997-0324
Fax-on-Demand	(819) 997-2869

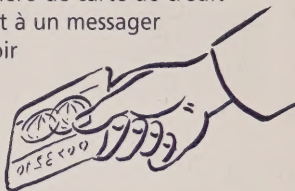
By writing to:

Complaints and Public Enquiries Centre
Competition Bureau
Industry Canada
50 Victoria Street
Hull, Quebec
K1A 0C9

SOYEZ PRUDENTS : VOUS POUVEZ RACCROCHER QUAND VOUS VOULEZ.

Les escrocs qui hantent vos lignes téléphoniques peuvent être ingénieux et paraître crédibles. Ils savent parfois même beaucoup de choses sur vous. Alors, lorsque vous faites des transactions par téléphone, soyez prudents.

- ◆ Faites quelques vérifications au sujet de l'entreprise ou de l'organisation, et demandez des renseignements par écrit : les personnes malhonnêtes n'aiment jamais mettre les choses par écrit.
- ◆ Ne vous laissez pas convaincre de prendre une décision hâtive.
- ◆ Ne faites aucun achat ou investissement dont vous ne saisissez pas toutes les conditions.
- ◆ Ne donnez pas votre numéro de carte de crédit et ne confiez pas d'argent à un messenger avant d'être certain d'avoir affaire à une entreprise légitime.
- ◆ Ne donnez pas de renseignements financiers personnels au téléphone, tel que votre numéro de compte bancaire.



En cas de doute, demandez l'avis d'une personne en qui vous avez confiance.

COMMENT SIGNALER CE GENRE DE PRATIQUE?

Le télémarketing trompeur constitue une infraction à la Loi sur la concurrence, loi fédérale qu'applique le Bureau de la concurrence.

Si quelqu'un que vous connaissez ou vous-même avez été victime de télémarketing trompeur, communiquez immédiatement avec le **Centre des plaintes et des renseignements** du Bureau de la concurrence.

Le Bureau de la concurrence a entrepris l'Initiative d'éducation du public afin de mieux faire connaître la Loi sur la concurrence. Des représentants du Bureau peuvent présenter des exposés à des groupes intéressés concernant divers aspects du droit de la concurrence. Le Bureau publie également des dépliants expliquant les différentes infractions en vertu de la Loi. Pour en savoir davantage sur la présentation d'exposés ou sur les publications offertes, vous pouvez vous adresser au Centre des plaintes et des renseignements aux numéros ou à l'adresse mentionnés ci-dessous.

Téléphone :

Interurbain (sans frais)	1-800-348-5358
Région de la capitale nationale	(819) 997-4282
ATME (pour les malentendants)	1-800-642-3844

Télécopieur :

Télécopie automatique	(819) 997-0324
	(819) 997-2869

Adresse :

Centre des plaintes et des renseignements
Bureau de la concurrence
Industrie Canada
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9

Le téléphone peut représenter une mine d'or pour un escroc. De nos jours, le téléphone est utilisé pour vendre toutes sortes de produits et de services — des magazines aux produits immobiliers, en passant par le nettoyage de tapis.

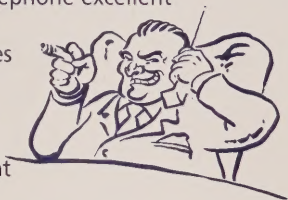
Télémarketing est le terme que l'on utilise lorsqu'il est question de vente de produits ou de services par téléphone.

Bien que la plupart des ventes par téléphone soient effectuées par des entreprises ou des organismes de charité légitimes, il arrive également que des individus peu scrupuleux se servent du téléphone pour soutirer de l'argent de consommateurs peu méfiants. Ces escrocs ont recours à toutes sortes de combines ingénieuses pour tromper leurs proies. Sachez que les victimes de tels pièges récupèrent rarement leur argent.

La meilleure façon d'échapper à ce genre de pièges consiste à les prévenir. Alors, soyez vigilants. Apprenez à reconnaître la personne qui essaie de vous soutirer de l'argent.

SI UNE OFFRE VOUS SEMBLE TROP ALLÉCHANTE POUR ÊTRE VRAIE, C'EST QUE C'EST PROBABLEMENT LE CAS!

Les escrocs armés d'un téléphone excellent à se faire passer pour des représentants d'entreprises ou d'organismes de charité légitimes. Ce sont des menteurs hors pair que l'on n'hésite pas un instant à croire.



Le présent dépliant n'est qu'un guide. Il résume de façon générale les dispositions de la Loi sur la concurrence relatives au télémarketing trompeur. Pour en savoir davantage sur la question, veuillez consulter le texte intégral de la Loi ou encore vous adresser au Bureau de la concurrence à l'un ou l'autre des numéros qui figurent à la fin du dépliant.

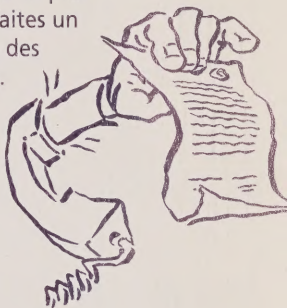
Ils maîtrisent parfois tellement bien cet art que personne, au cours d'une conversation téléphonique, ne peut savoir avec certitude qu'on leur tend un piège.

Lorsqu'une personne ou qu'une organisation inconnue vous propose de vous vendre quelque chose au téléphone, faites toujours les vérifications voulues avant d'acheter quoi que ce soit. Les vendeurs légitimes n'ont rien à cacher.

Voici quelques observations qui peuvent vous aider à déterminer s'il s'agit d'un piège :

Votre interlocuteur :

- ◆ vous promet un cadeau ou un prix de grande valeur si vous faites un achat ou si vous acquittez des frais ou une taxe minimales.
- ◆ vous demande de lui donner votre numéro de carte de crédit ou de faire un chèque qu'un messenger ira chercher, sans vous laisser le temps de réfléchir à l'offre qui vous est faite.
- ◆ a recours à des techniques de vente sous pression et refuse de vous laisser raccrocher tant que vous n'aurez pas dit «oui».
- ◆ insiste pour que vous achetiez quelque chose sur le champ.
- ◆ n'est pas en mesure de vous donner des références que vous pouvez vérifier, ni même quelque référence que ce soit.
- ◆ essaie de vous faire croire que vous allez acheter ou faire un investissement «sans courir le moindre risque».





Industrie Canada

Industry Canada

**Vous et la Loi sur
la concurrence**

Le télémarketing trompeur



**Bureau de
la concurrence**

Canada